



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Secretaria da Administração

Superintendência de Gestão e Inovação

SIMPLIFIQUE!

Simplificação Administrativa e

Melhoria na Prestação dos

Serviços Públicos

➤ Usuário do serviço pode contribuir e participar do processo de simplificação;

✓ Transformar o foco no cidadão para o foco do cidadão;

➤ Aproximar o pedido da entrega;

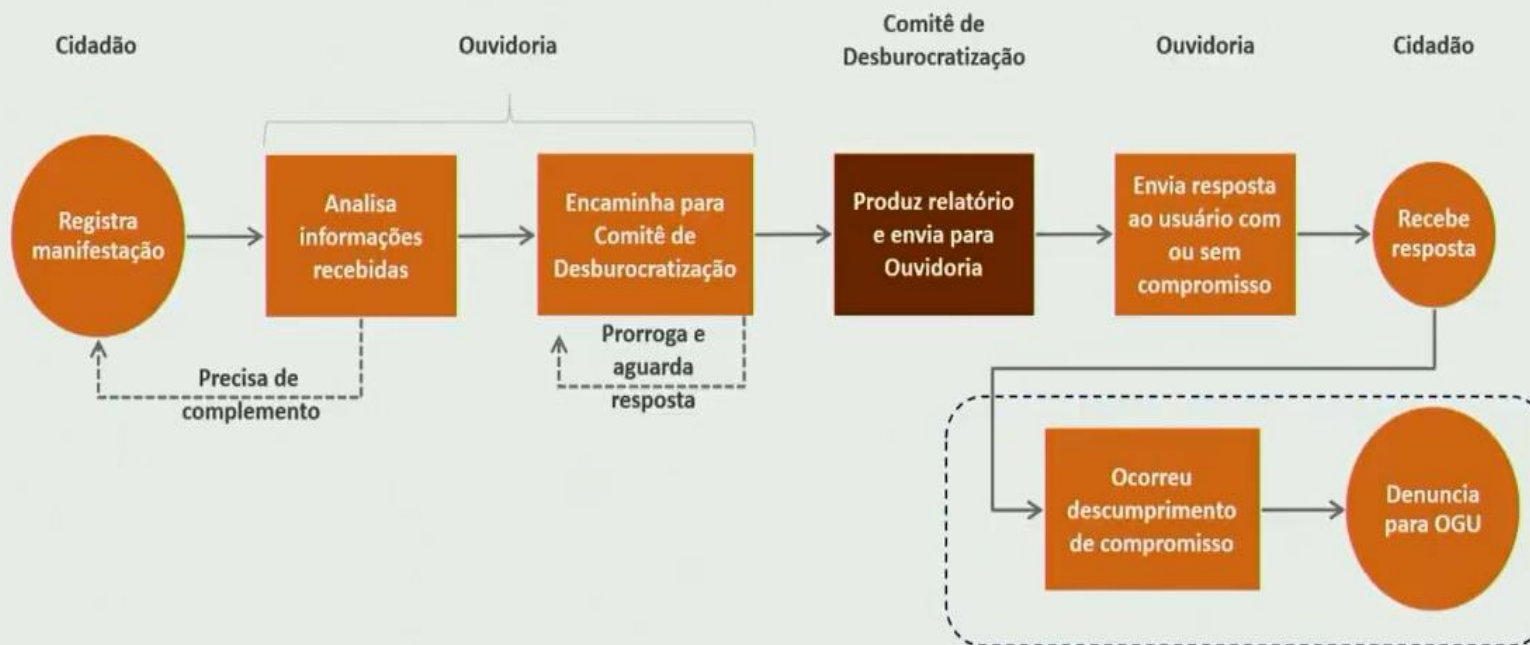
#Conheço, "Eu Quero" → Entrega

A Transformação Digital → SIMPLIFICAÇÃO



Como funcionará no meu órgão?

Solicitação de Simplificação



Exemplo INSS

Descrição dos atos ou fatos

Acessei o site para consulta do tempo de aposentadoria no - "meuinss" do governo. Ao me cadastrar aconteceu um erro de processamento da solicitação - D1C9C1EDBE, com a mensagem de contatar o suporte técnico. Liguei para o 135 do INSS, e o atendente informou que tem uma inconsistência na minha data de nascimento e queria agendar uma data para eu ir no posto do INSS fazer a modificação. Fiquei totalmente perplexo, para modificar uma data de nascimento eu ter de ausentar-me do meu trabalho para ir a um posto fazer tal coisa. Acredito ser um procedimento simples e nem um pouco burocrático que poderá ser realizado pela web com o envio de uma cópia do meu RG digitalizada, ou com a consulta ao banco de dados da Receita Federal, que com certeza tem muitas declarações de IR que tem o meu cadastro completo.

Proposta de melhoria

O procedimento de comparecimento ao posto do INSS me parece no mínimo exagerado, existem muito mais casos emergenciais para atendimento no posto do INSS do que resolver uma divergência de data de nascimento que pode ser modificada na web, conforme descrevi anteriormente. Recorro a Ouvidoria na esperança de corrigir este lamentável problema, que deve afligir milhares de cadastros no Brasil inteiro.

Resposta do órgão/entidade

[...] informamos que a data de nascimento não é impeditivo para a obtenção da senha provisória. Nesse caso, orientamos todos os operadores sobre esse fato, de maneira não mais haver direcionamento desnecessário para as unidades de atendimento.

➤ Alguns números:

- O governo Federal tem 1740 serviços, em 85 órgãos;
- Em média são solicitados 2/3 documentos, com duas interações;
- Principais documentos mais Exigidos: Identidade, CPF e CNPJ;
- No 1º trimestre foram 674 manifestações;
- Dessas 81% foram atendidas. 19% ainda em tratamento;
- Maiores destinatários MF e INSS.



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

Secretaria da Administração

Superintendência de Gestão e Inovação

Superintendência da Gestão e Inovação - SGI
CONQUALI

conquali@saeb.ba.gov.br
71 3115-9944